



AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL - JANEIRO/2017

Elaborado por: Lúcia Inês Penna Trivellato
Gerência de Avaliação, Planejamento e Monitoramento

AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL - JANEIRO/2017

O Relatório apresenta o resultado do ID - Índice de Desempenho relacionado aos serviços prestados pela Concessionária - Novo Metropolitano ao Poder Concedente - Prefeitura Municipal de Belo Horizonte no Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro referente ao mês de janeiro/17.

O ID - Índice de Desempenho é composto pelos sub índices (Índice de Disponibilidade, Índice de Qualidade e Índice de Conformidade) de acordo com os critérios previstos no Anexo 6 - Sistema de Mensuração de Desempenho.

Os índices são representados por número adimensional (nota) situada entre 1 (um) e 4 (quatro), sendo que 1 (um) representa a pior avaliação e 4 (quatro) a melhor avaliação.

Cálculo do Índice de Desempenho Janeiro/17:

$$\text{ID} = 40\% \times \text{IDP} + 30\% \times \text{IQ} + 30\% \times \text{IC}$$

Onde:

- ID = Índice de Desempenho
- IDP = Índice de Disponibilidade
- IQ = Índice de Qualidade
- IC = Índice de Conformidade

Cálculo dos sub índices:

$$\text{IDP} = 3,99$$

$$\text{IQ} = 3,84$$

$$\text{IC} = 4,00$$

$$\text{ID} = 40\% \times 3,99 + 30\% \times 3,84 + 30\% \times 4,00$$

$$\text{ID Janeiro/2017} = 3,95$$

A Tabela SMD - Sistema de Mensuração de Desempenho com o resultado dos indicadores que compõem o ID - Índice de Desempenho da Concessionária está no Anexo 2 – Apêndice do Relatório Mensal.

Cálculo do Índice de Desempenho Trimestral:

ID Novembro = 40% x 3,99 + 30% x 3,67 + 30% x 4,00 = 3,90

ID Dezembro = 40% x 3,99 + 30% x 3,77 + 30% x 4,00 = 3,93

ID Janeiro = 40% x 3,99 + 30% x 3,84 + 30% x 4,00 = 3,95

Tabela 1: Média Trimestral do Índice de Desempenho

<i>Índices</i>	<i>IQ</i>	<i>IDP</i>	<i>IC</i>	<i>ID</i>
<i>nov/16</i>	3,67	3,99	4,00	3,90
<i>dez/16</i>	3,77	3,99		3,93
<i>jan/17</i>	3,84	3,99		3,95
<i>Média/ Mês</i>	3,76	3,99	4,00	3,93
<i>Média</i>		3,93		

Tabela 2: Média Trimestral da Taxa de Ocupação

	<i>Taxa Ocupação</i>
<i>nov/16</i>	93,37%
<i>dez/16</i>	91,86%
<i>jan/17</i>	96,64%
<i>Média</i>	93,96%

De acordo com a tabela que compõe o item 1.2 do Anexo 7 - Forma de Cálculo do **FATOR DE DESEMPENHO**, a Concessionária fará jus a uma contraprestação de 100% (cem por cento).

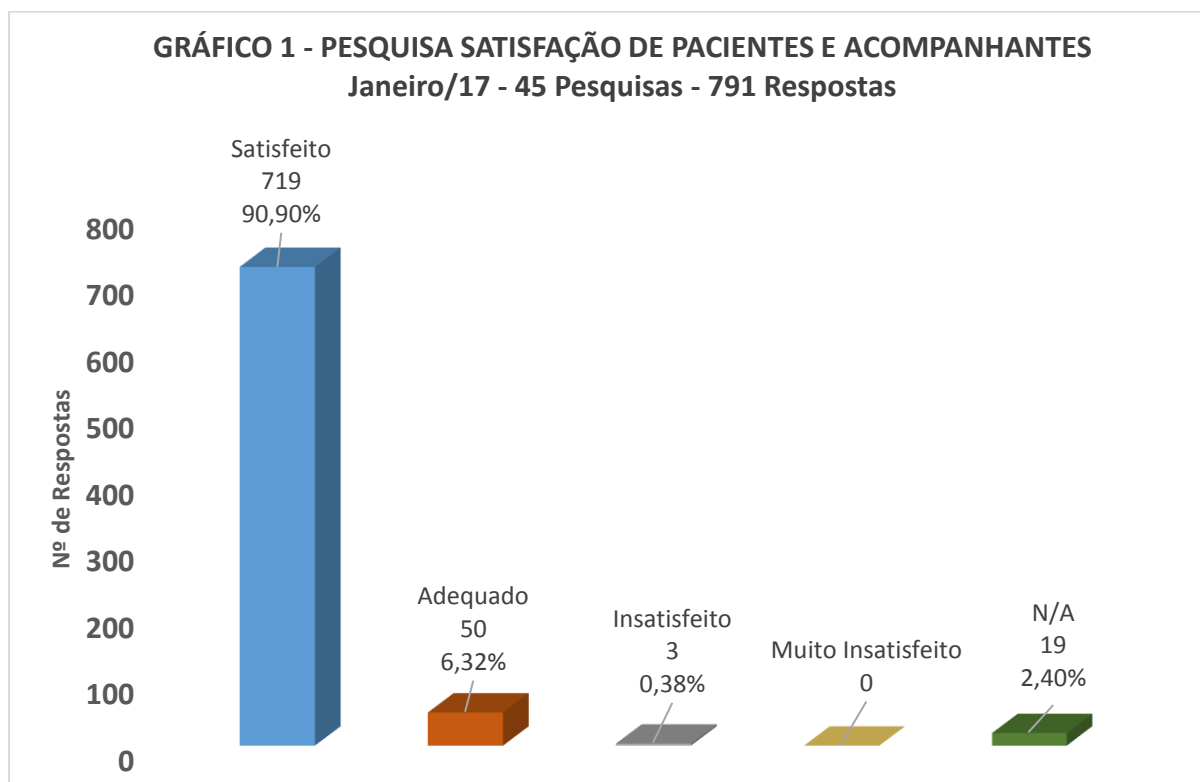
Detalhamento dos resultados dos IQ - Índice de Qualidade

1- **IQ - ÍNDICE DE QUALIDADE** - Avalia a qualidade do serviço prestado pela Concessionária

a) SPA – Satisfação de Pacientes e Acompanhantes – Nota: 3,93

Em janeiro/2017 foram aplicados e tabulados 45 (quarenta e cinco) questionários que avaliam a qualidade dos serviços executados pela Concessionária. Para aferir o resultado do indicador, foram selecionados indivíduos, entre pacientes e acompanhantes.

A avaliação dos serviços prestados pela Concessionária sob a perspectiva dos Pacientes e Acompanhantes está ilustrada no gráfico 1:

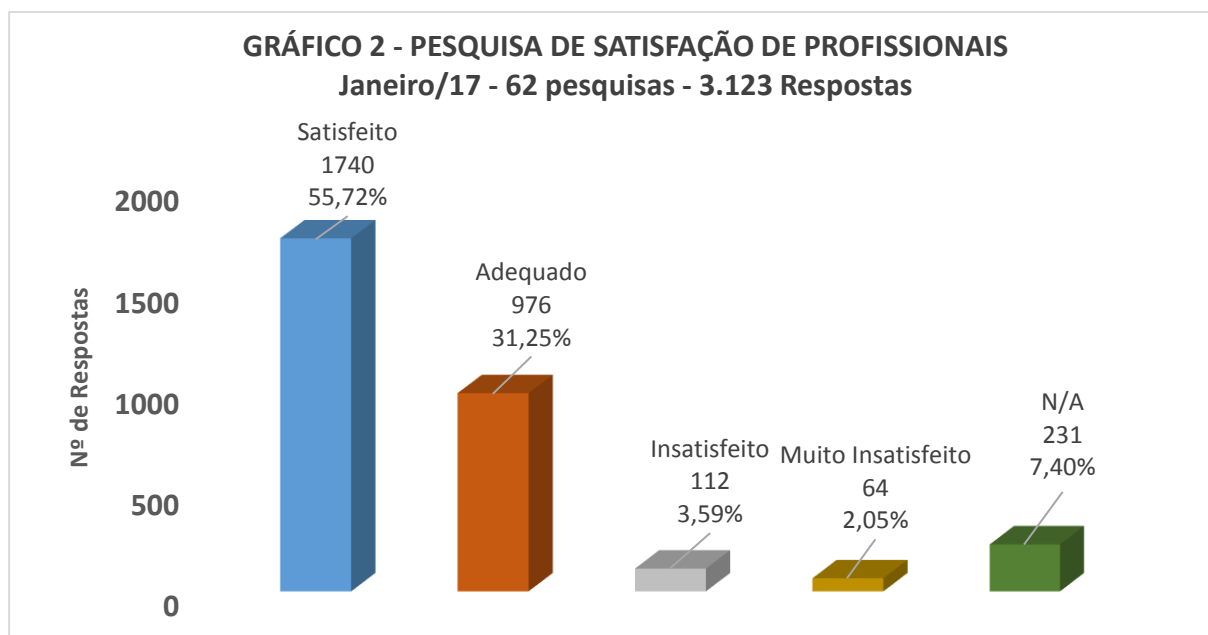


Obs.: Os serviços da Concessionária que não estavam disponibilizados (Lanchonete) ou que deixaram de compor o rol de atribuições (Recepção) não foram contabilizados.

b) SPR – Pesquisa de Satisfação de Profissionais – Nota: 3,54

Foram distribuídos 78 (setenta e oito) questionários selecionados no total de 340 (trezentos e quarenta) profissionais contratados pelo SSA – Serviço Social Autônomo do Hospital Metropolitano Dr. Célio de Castro e obtivemos 62 (sessenta e dois) questionários respondidos.

A avaliação dos serviços prestados pela Concessionária sob a perspectiva dos profissionais do SSA- HMDCC está ilustrada no gráfico 2:



Obs.: Os serviços da Concessionária que não estavam disponibilizados (Lanchonete) ou que deixaram de compor o rol de atribuições (Recepção) não foram contabilizados.

O formulário com o resultado da tabulação dos questionários de Satisfação está disponível no Anexo 1 - Apêndice do Relatório Mensal.

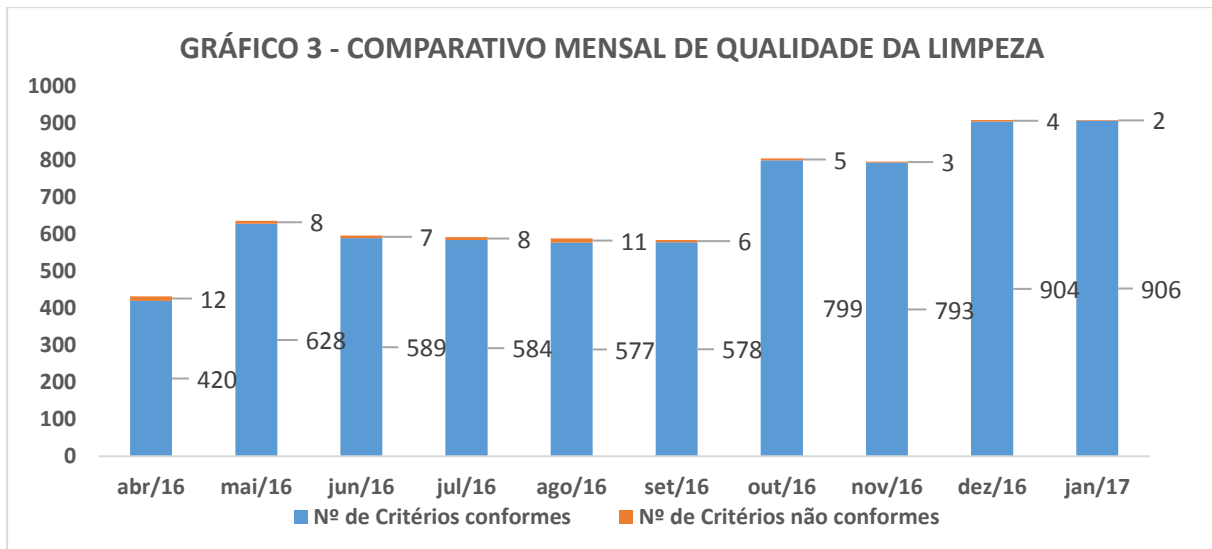
c) IQT – Indicador Qualidade Técnica

Limpeza – Nota: 4

Para o indicador **IQT001A** e **IQT001B** foi selecionada uma amostra de 227 (duzentas e vinte e sete) áreas para vistoria no mês de janeiro no universo de 525 (quinhentas e vinte e cinco) áreas contempladas no Plano de Limpeza enviado pelo Novo Metropolitano.

Os critérios para considerar a limpeza como não conforme são: Sujidade Acumulada, Lixo Acumulado, Acumulo de Poeira e Piso Sujo.

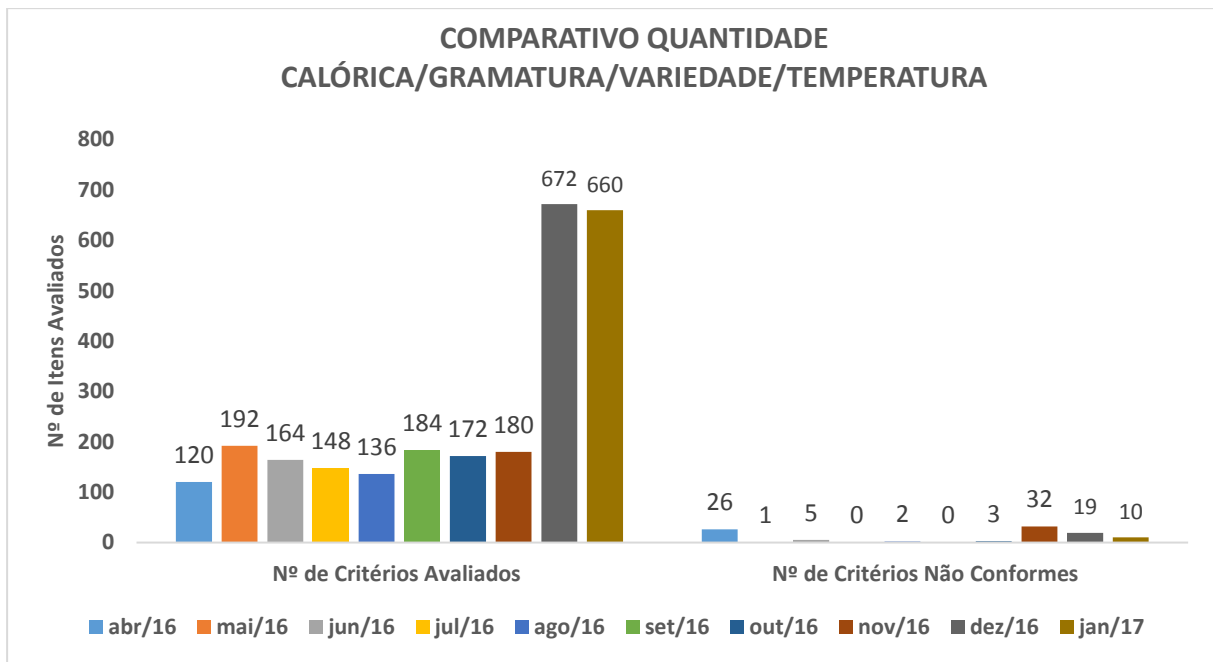
O comparativo da qualidade do serviço de limpeza prestado pela Concessionária com os critérios avaliados está ilustrada no gráfico 3:



Nutrição e Dietética

O **IQT002A** é utilizado para medir a gramatura, quantidade, variedade e temperatura das refeições servidas aos pacientes no Hospital. **Nota: 4**

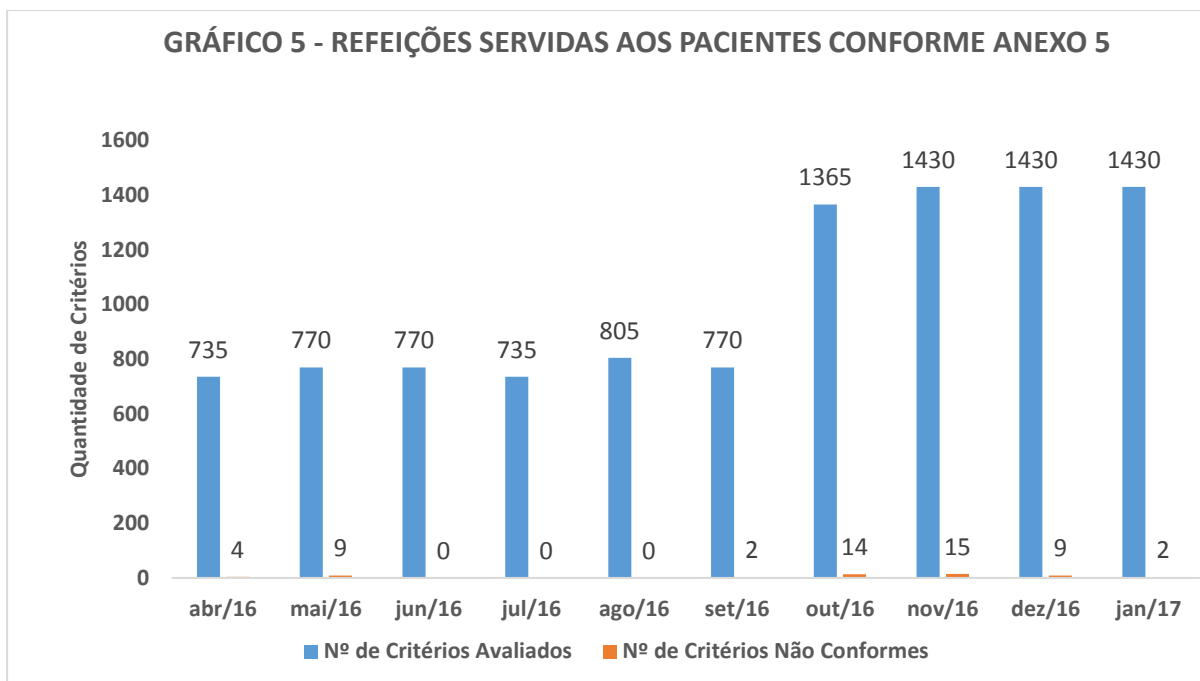
A partir do mês de janeiro, foram avaliadas todas as dietas disponíveis em um dia da semana durante as refeições (café da manhã, lanche, almoço ou jantar) para a realização da vistoria dos itens que a compõem. Foram avaliados 660 (seiscentos e sessenta) critérios e houveram 10 (dez) não conformidades.



Para avaliação do **IQT002B**, são coletadas amostras de refeições para exames microbiológicos onde serão verificados se estas atendem ou não aos valores de referência de acordo com a ANVISA. **Nota: 4**

No **IQT002C**, os critérios para considerar a refeição servida ao Paciente e Acompanhante como não conforme são: local onde foram servidas as refeições, horário das refeições, utensílios utilizados, tipo de dietas servidas e refeições conforme cardápio do dia. **Nota: 4**

Em janeiro foram avaliados 1.430 critérios em 362 (trezentos e sessenta e duas) refeições servidas aos pacientes e foram identificadas 2 (duas) não conformidades.



Segurança – Nota: 4

O **IQT003** avalia eventos graves relatados no mês (roubos, furtos, saída de paciente internado sem permissão, entrada de pessoas sem permissão) ocasionados por negligência ou não cumprimento das obrigações previstas.

Lavanderia e Rouparia

O **IQT004A** avalia a falta de enxoval nos leitos. **Nota: 4**

Para aferir o resultado dos indicadores relacionados a qualidade do enxoval **IQT004B**, foi selecionada uma amostra de 235 (duzentas e trinta e cinco) peças distribuídas entre as disponíveis para os pacientes e profissionais da assistência. São realizadas duas vistorias por semana, sendo uma média de 29 (vinte e nove) peças por dia. **Nota: 4**

As 235 (duzentas e trinta e cinco) peças foram distribuídas da seguinte forma:

177 (cento e setenta e sete) peças / mês – Enfermaria

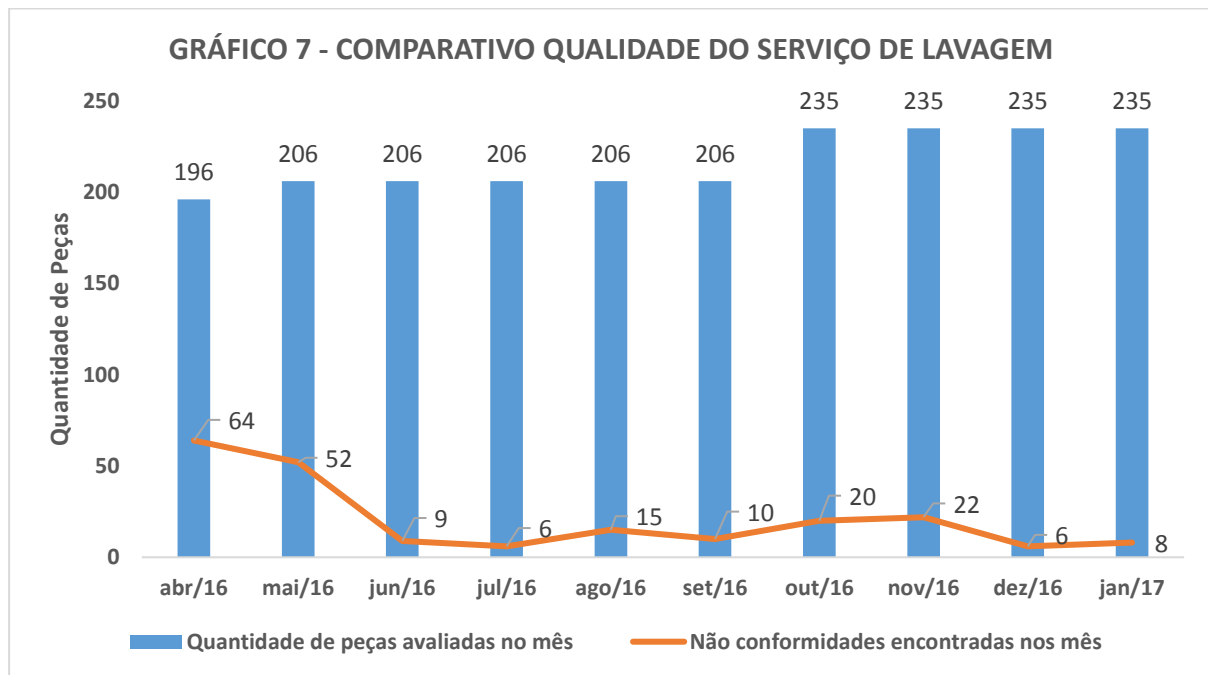
40 (quarenta) peças / mês – CTI

Total peças Assistência – 217 (duzentas e dezessete)

18 (dezoito) peças /mês – Uniformes dos profissionais da assistência

Os critérios para considerar a rouparia como não conforme são: sujidade visível; manchas; sem passadoria; odor desagradável e furos, rasgos e outros danos. Em janeiro tiveram 8 (oito) não conformidades.

O comparativo da qualidade do serviço de lavanderia e rouparia prestado pela Concessionária está ilustrada no gráfico 7:



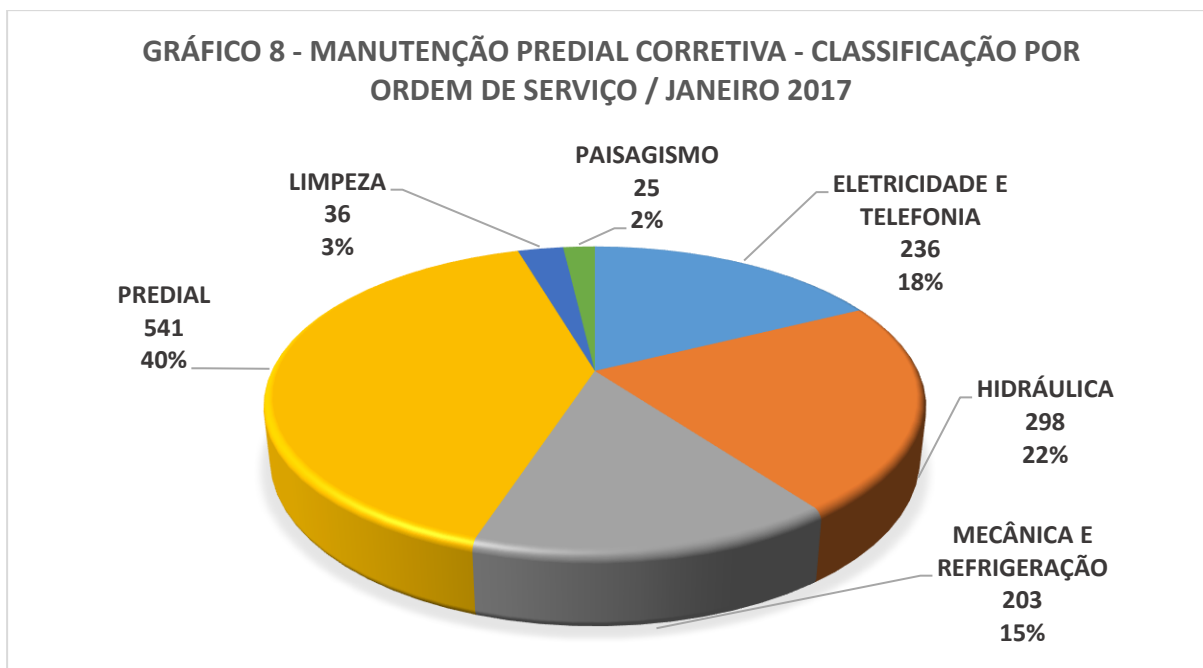
Manutenção Predial

Indicadores **IQT005A** e **IQT005B** – Avaliam a manutenção predial preventiva crítica e não crítica. **Nota: 4**

É extraído do software PRISMA as Ordens de serviços realizadas no mês e comparadas com o Plano de Manutenção entregue e homologado pelo Poder Concedente e selecionada uma amostra para conferir localmente a emissão física das respectivas Ordens de Serviço.

O Indicador **IQT005C** - Manutenção Predial Corretiva, avalia as ordens de manutenção atendidas no prazo. **Nota: 4**

Segue a representação gráfica da distribuição das OS's – Ordens de Serviço do Indicador classificado por grupo de demanda.



Obs.: Para a validação do indicador foi avaliado o relatório extraído do software PRISMA, confirmando as parametrizações das SLA's (Service Level Agreement) de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. Foi selecionada uma amostra para conferir os serviços prestados nos setores onde foram geradas as respectivas Ordens de Serviço.

TIC- Software

O **IQT006** avalia o Nível de implantação/ utilização do sistema. **Nota: 3**

São avaliados os requerimentos, integrações e outras especificações conforme especificado no Anexo 5 -Especificações Mínimas dos Serviços.

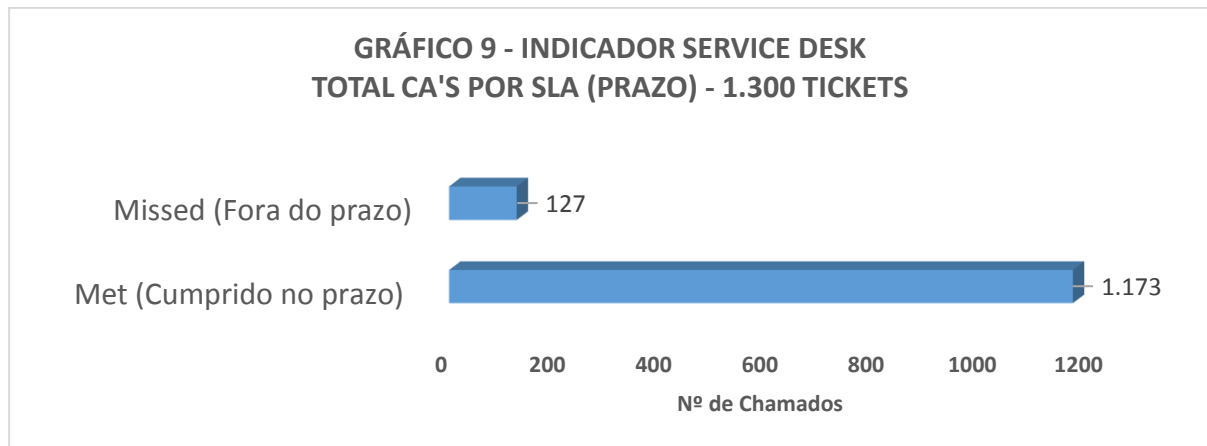
Service Desk / Help Desk

Para os indicadores **IQT007A**, **IQT007B**, são extraídas do Software de Gestão Planetfone as ligações recebidas e atendidas de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. O IQT007A foi pontuado com **Nota: 3**, perdendo o prazo de atendimento em 33 (trinta e três) chamados. O IQT007B foi pontuado com **Nota: 4**

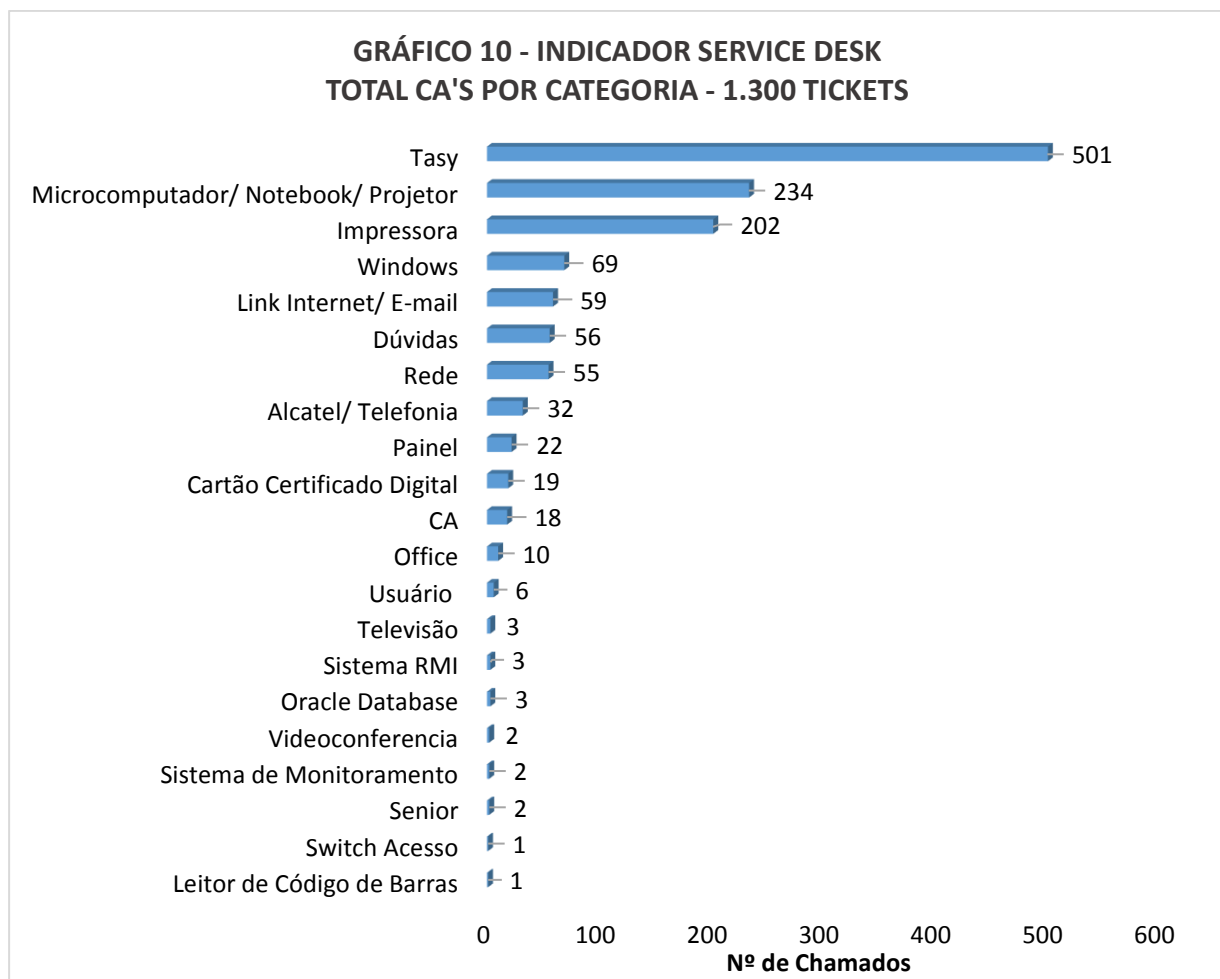
O **IQT007D**, também tem seu resultado extraído conforme descrito anteriormente, porém na avaliação é considerado o tempo de resolução do chamado, que é de 15min. **Nota: 4**

O **IQT007C** é referente aos chamados abertos no Software de Gestão - CA usado pelo Service Desk e avalia o atendimento e a resolução dos chamados de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. **Nota: 3**

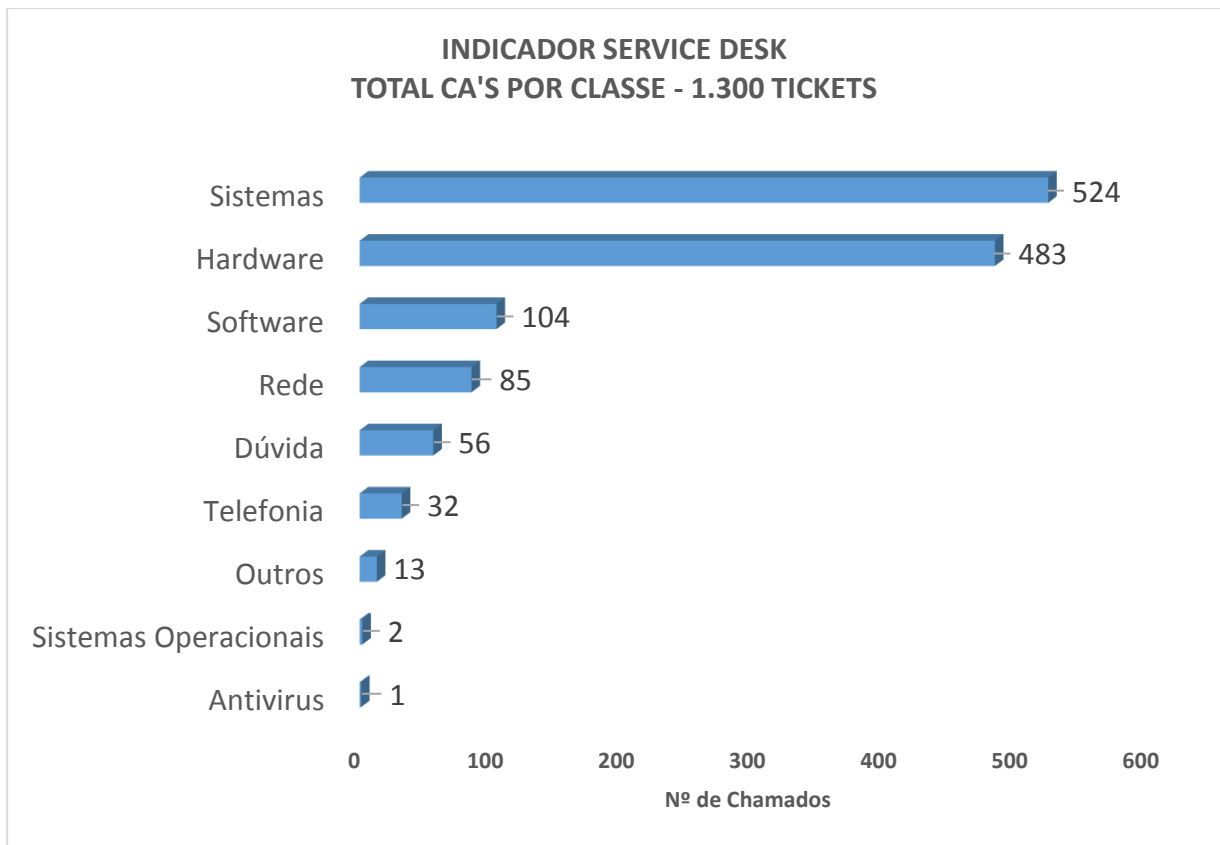
Segue representações gráficas do IQT007C com as classificações por tipologia dos 1300 (mil e trezentos) chamados.



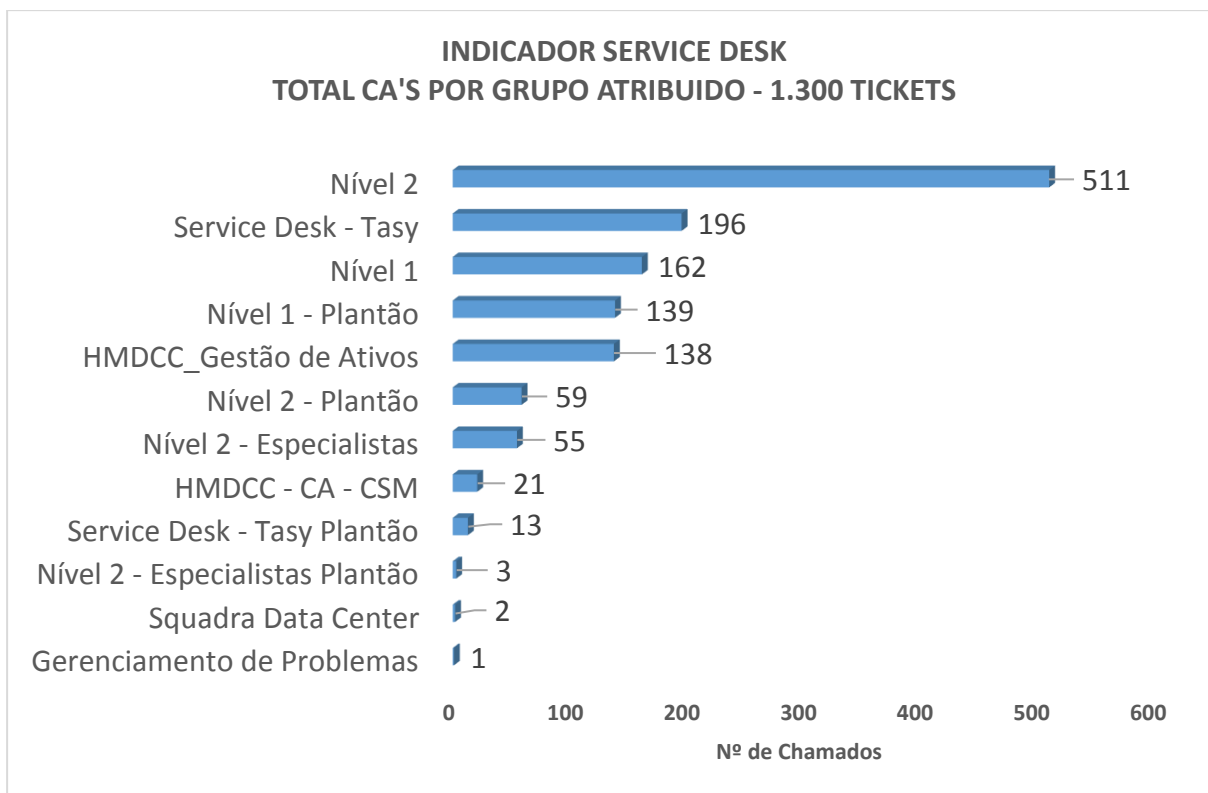
Do total de 1.300 chamados, 5,46% foram não atendidos no prazo estabelecido pela Matriz de acordo com o Anexo 5.



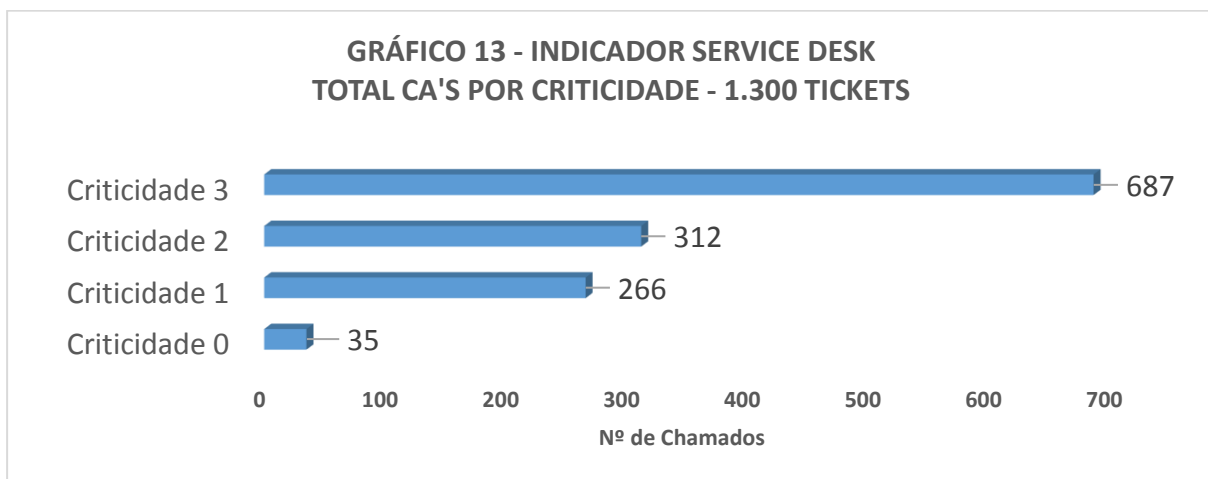
Observa-se que aproximadamente 38,54% dos chamados no Service Desk são demandas relacionadas ao Software de Gestão – Tasy.



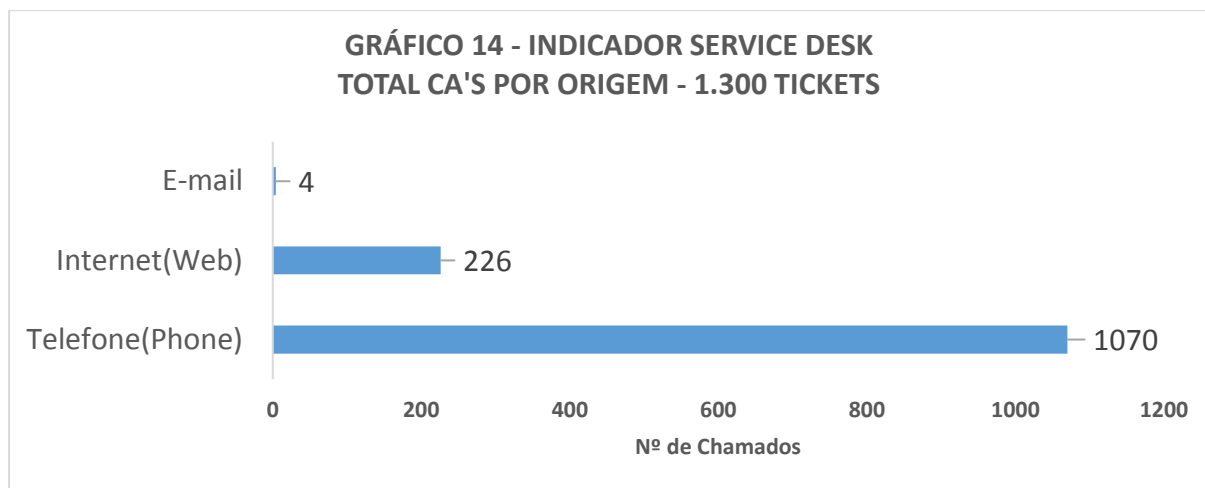
O gráfico anterior aponta que no mês de janeiro os chamados classificados para sistemas (Tasy, Sênior, etc.) possuem o maior número de demandas, representando 40,31% do total.



O resultado dos chamados por grupo atribuído revela que as demandas classificadas nesse grupo do Service Desk estão concentradas no Nível 2, que absorvem 39,31% do total de chamados. Em sequência, estão os chamados classificados pelo grupo Service Desk - Tasy, que representam 15,08%.



A classificação do Nível de Criticidade 3 representa 52,85% do total de chamadas.



Podemos constatar que 82,31% das demandas no Service Desk são originadas por telefone. Isso ocorre devido a maioria dos chamados serem abertos pela equipe assistencial e os funcionários não terem acesso ao Sistema CA.

Manutenção de Equipamentos e Mobiliário

Os indicadores **IQT008A** e **IQT008B** avaliam a manutenção de equipamentos e mobiliários preventiva crítica e não crítica. **Nota: 4**

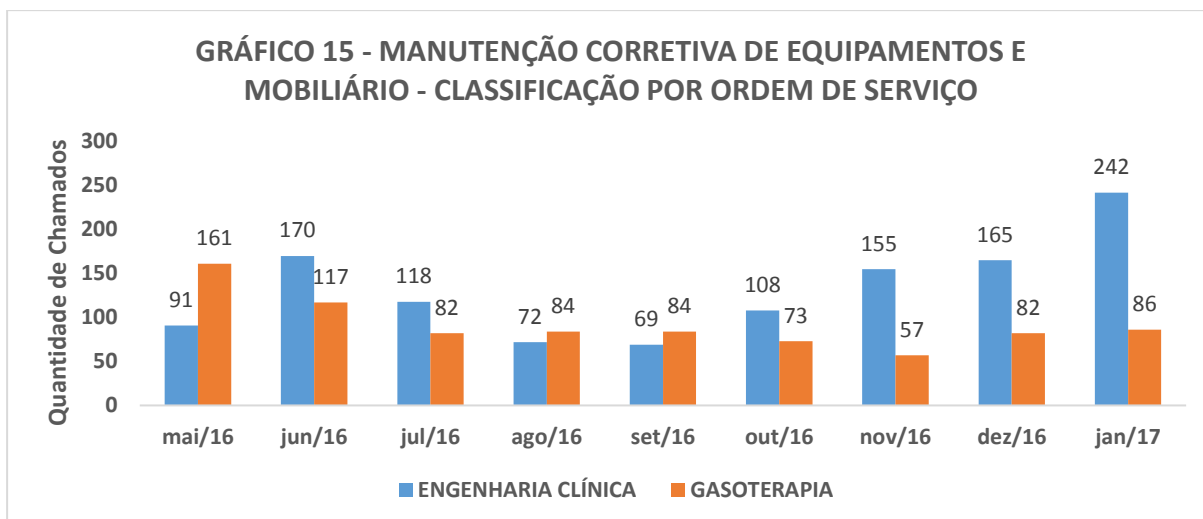
Para aferir o resultado é extraído do sistema PRISMA as Ordens de Serviços realizadas no mês e comparadas com o Plano de Manutenção entregue e homologado pelo Poder Concedente e selecionada uma amostra para conferir localmente a emissão física das respectivas Ordens de Serviço.

O Indicador **IQT008C** - Manutenção Corretiva avalia as ordens de manutenção atendidas no prazo. **Nota: 4**

O Indicador **IQT008D** – Especificação de Equipamentos e Mobiliários conforme amostra aprovada de acordo com o processo especificado no Anexo 9 – Especificações dos mobiliários e Equipamentos. Para aferir o resultado é selecionado uma amostra de 5% de mobiliários em uso, verificados dentro de cômodos completos e 5% de equipamentos em uso. Este IQT é vistoriado trimestralmente.

Segue a representação gráfica da distribuição das OS's – Ordem de Serviço do Indicador IQT008C - Manutenção Corretiva de Equipamentos e Mobiliários classificado por grupo de demanda a partir da abertura dos 2º e 5º andares.

Para a validação do indicador, foi analisado o relatório extraído do software PRISMA, confirmando as parametrizações das SLA's (Service Level Agreement) de acordo com a Matriz de Tempo do Anexo 5. Foi selecionada uma amostra para conferir os serviços prestados nos setores onde foram geradas as respectivas Ordens de Serviço.

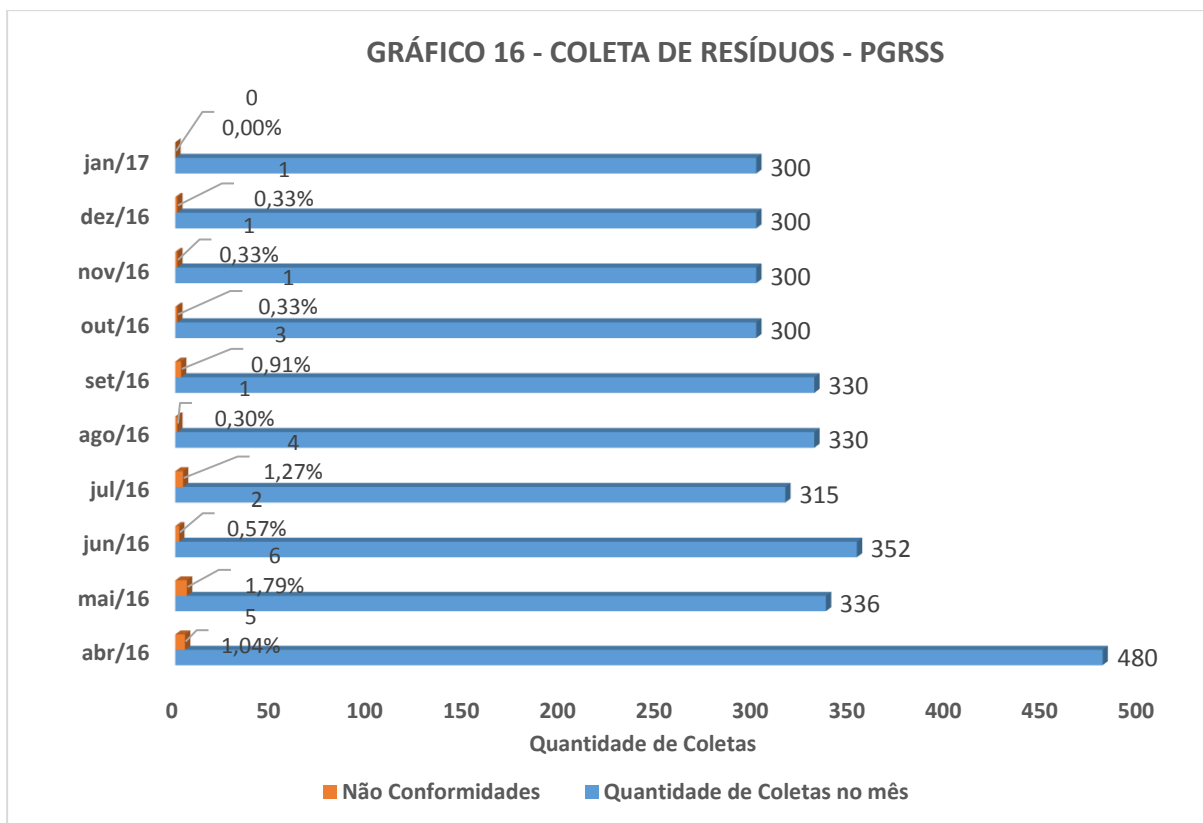


PGRSS - Coleta de Resíduos – Nota: 4

O indicador relacionado à pontualidade na coleta de resíduos foi baseado nos horários preconizados no PGRSS - Plano de Gerenciamento de Resíduos do HMDCC, que foram elaborados de modo a evitar cruzamento dos resíduos com Roupas Limpas e com atividades do Serviço de Nutrição e Dietética.

A vistoria foi realizada em horários alternados nos pontos de geração de resíduo e nos Abrigos Intermediários.

Segue a imagem com o comparativo das não conformidades de outubro/16 a janeiro de 2017.



Estoque e Logística – Nota: 4

Para apurar o resultado do indicador **IQT011A**, relacionado ao tempo de atendimento dos pedidos no Estoque, utilizou-se o relatório do Software Tasy.

Foi utilizado o SLA's (Service Level Agreement) da Matriz de Tempo apresentada pela Concessionária e aprovada pelo Poder Concedente, na planilha extraída e em Excel, pois o sistema ainda não está parametrizado.

Telefonia – Nota: 4

O **IQT012** – Telefonia, indicador que avalia o cumprimento do prazo de até um minuto para atendimento das ligações externas. As chamadas estão direcionadas para o Help Desk, conforme especificado no Anexo 5.

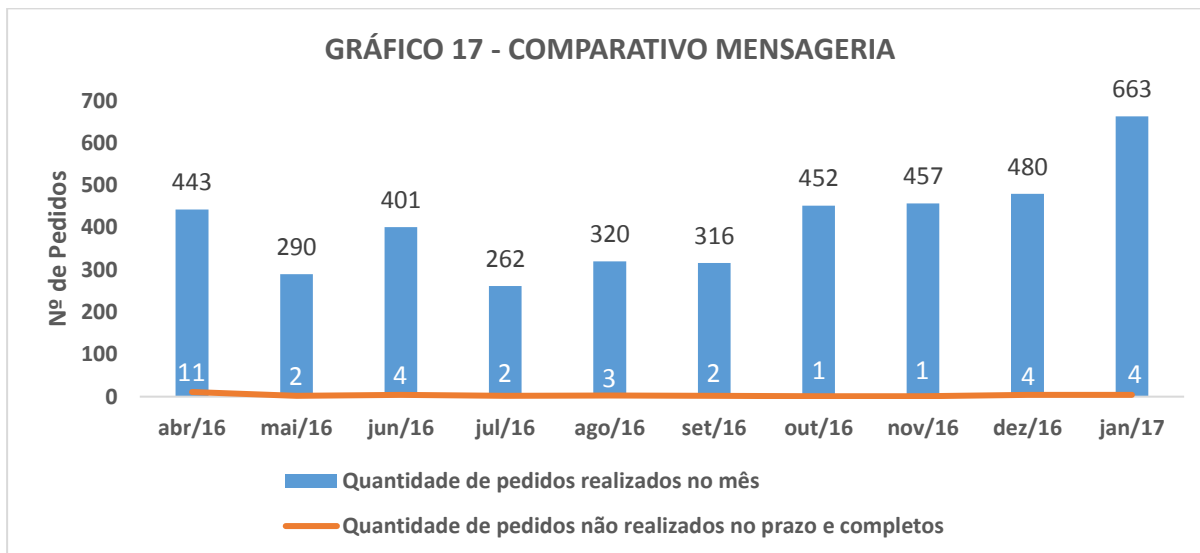
Estacionamento – Nota: 4

O **IQT013**, indicador que avalia o serviço executado pela Gestão do Estacionamento. Não houveram avarias e reclamações procedentes relatadas no mês, de acordo com o especificado no Anexo 5.

Mensageria – Nota: 4

Para apurar o resultado do **IQT014** relacionado ao tempo de atendimento dos pedidos na mensageria foi considerado o relatório do Software AHERA e as SLA's da matriz apresentada pela Concessionária e aprovada pelo Poder Concedente. O sistema ainda não foi parametrizado às SLA's.

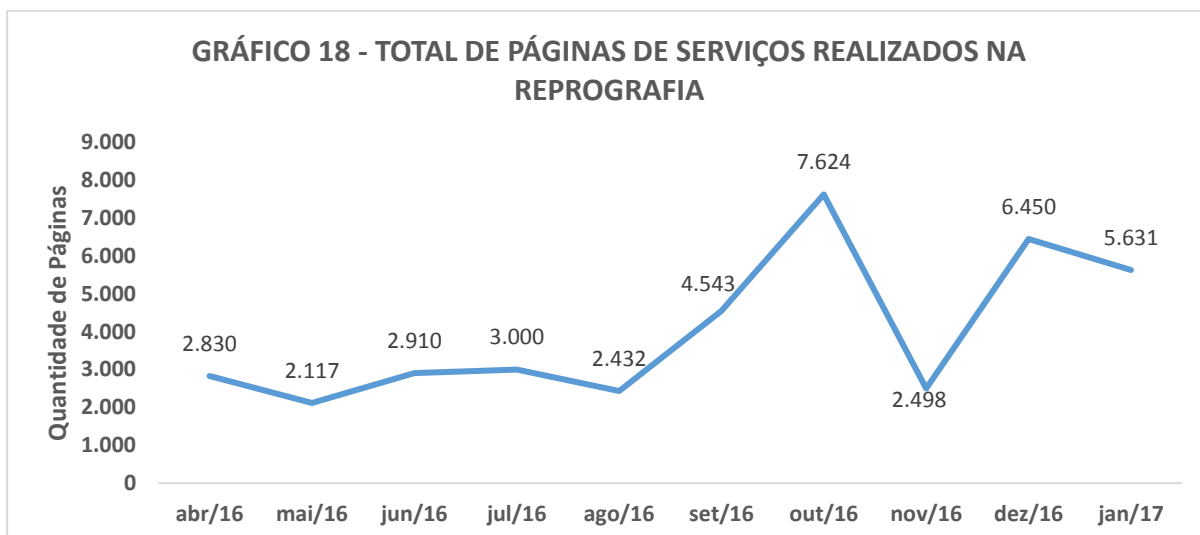
Houve aumento de 38% no número de pedidos no mês de janeiro/17 referente ao mês de dezembro/16.

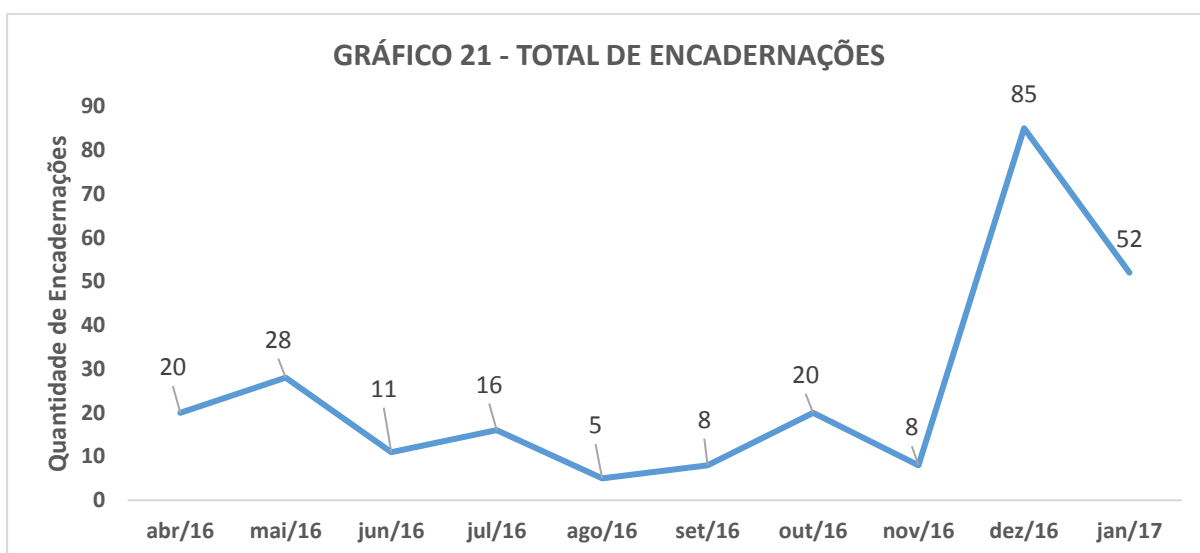
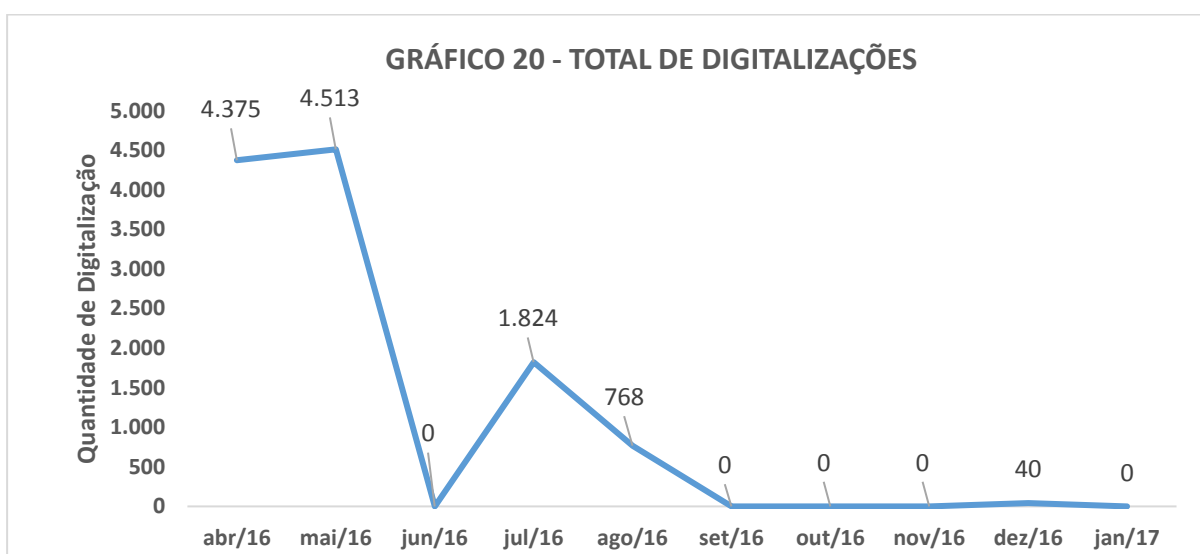
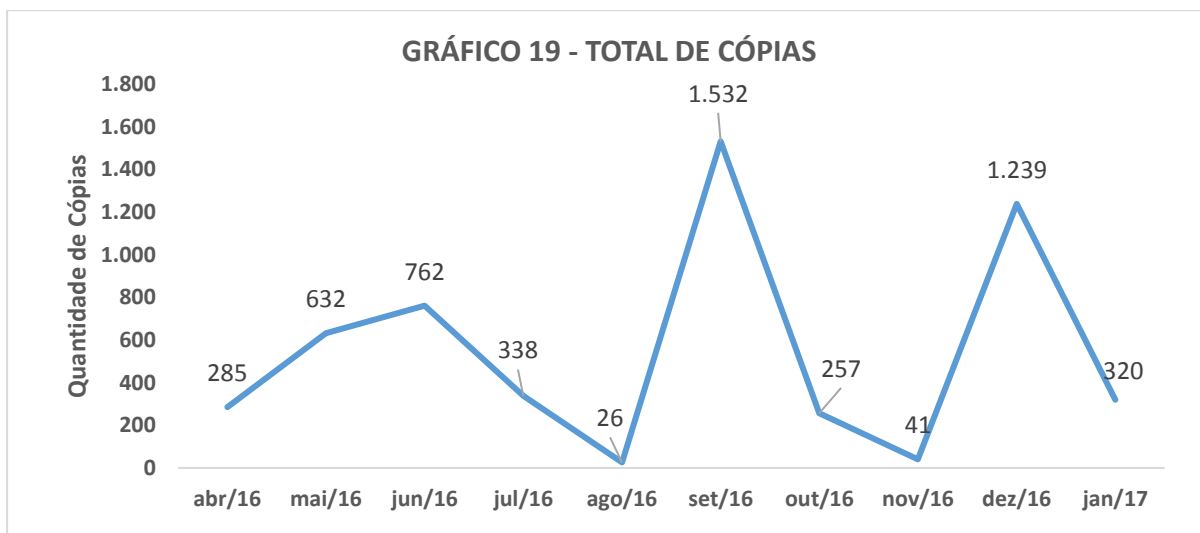


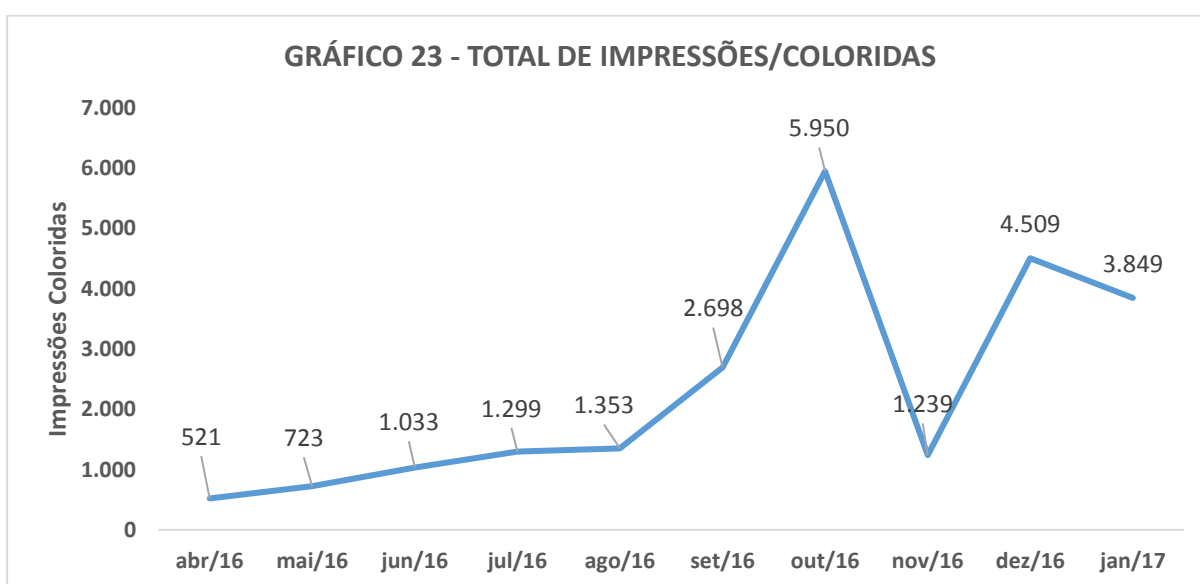
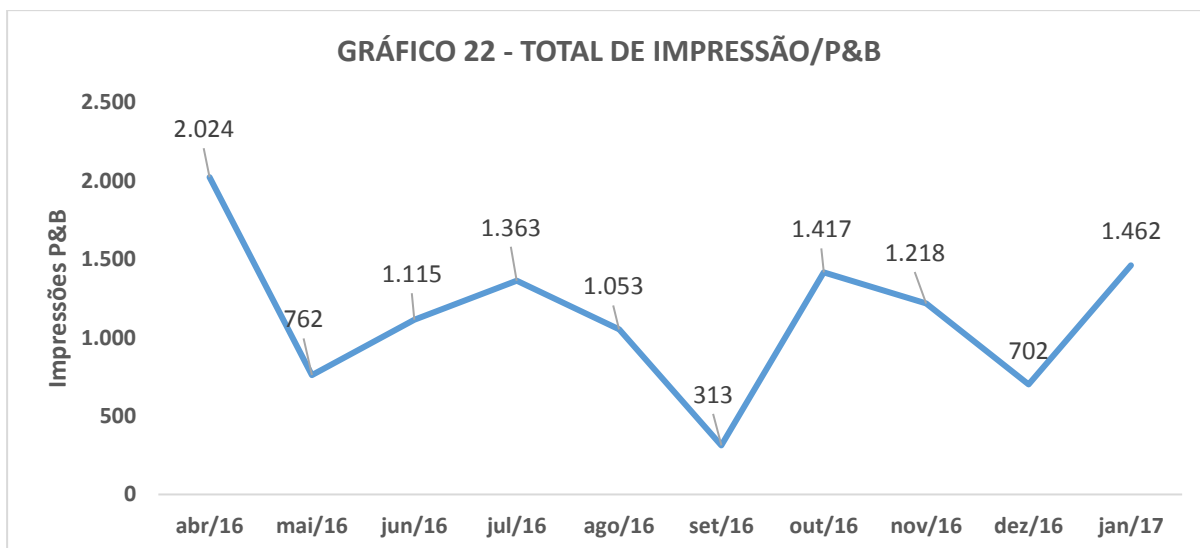
Reprografia – Nota: 4

O **IQT015** avalia os pedidos atendidos no prazo e completos.

Segue abaixo representações gráficas dos serviços de reprografia.







CFTV - Circuito Fechado TV – Nota: 4

No **IQT016** foi avaliada a amostra de 142 (cento e quarenta e duas) câmeras para vistoria das imagens gravadas no CFTV. Baseou-se no erro amostral de 5% em relação ao total de 219 (duzentas e dezenove) câmaras.

Patrimônio – Nota: 4

Para a avaliação do Indicador **IQT017** e Índice de Disponibilidade de Estrutura Geral **DE004**, foram selecionados aleatoriamente 158 (cento e cinquenta e oito) itens do total de 7.361 (sete mil trezentos e sessenta e um) que compõem o rol do mobiliário do Hospital.

A vistoria foi realizada nos mobiliários e equipamentos e verificado se o número do patrimônio constava no cadastro do Sistema Tasy com os respectivos valores da nota fiscal.



2- **IDP - INDICADOR DE DISPONIBILIDADE** - Avalia o grau de disponibilidade da infraestrutura e serviços do Hospital

O resultado dos Indicadores de Disponibilidade está apresentado no Quadro 1 no início do relatório – SMD – Sistema de Mensuração de Resultado.

3- **IC - INDICADOR DE CONFORMIDADE** – Avalia a conformidade às normas, leis, requerimentos técnicos, contratuais e regulatórios exigidos.

O resultado dos Indicadores de Conformidade está apresentado no Quadro 1 no início do relatório – SMD – Sistema de Mensuração de Resultado.

Anexo 1 – SPA Satisfação de Pacientes e Acompanhantes

 SPA – Satisfação de Pacientes e Acompanhantes 									
Perguntas	Crerios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfao com o ATENDIMENTO DOS FUNCIONRIOS do Hospital considerando os seguintes crerios	Uso do uniforme	41	3			1	45	3,9318	0,4537
	Cordialidade/ Ateno	41	2			1	44	3,9535	0,4562
Avalie a sua satisfao com a LIMPEZA do Hospital considerando as seguintes reas	Sala de Espera/ reas de Circulao	41	2			1	44	3,9535	0,1521
	Banheiros	34	4	3		2	43	3,7561	0,1445
	Quartos	41	3				44	3,9318	0,1512
Avalie a sua satisfao com a DISPONIBILIDADE DE MATERIAL DE HIGIENE nos banheiros do Hospital (papel higiênico e sabo)	N/A	41	3			1	45	3,9318	0,1512



Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS considerando os seguintes critérios	Temperatura	42	2			1	45	3,9545	0,3042
	Apresentação	38	5			1	44	3,8837	0,2987
Avalie a sua satisfação com a SENSÇÃO DE SEGURANÇA do Hospital		40	3			1	44	3,9302	0,6047
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ENXOVAL disponibilizado pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Higiene	44					44	4,0000	0,2000
	Passadoria	35	6			2	43	3,8537	0,1927
	Estado de Conservação	40	2				42	3,9524	0,2128
Avalie a sua satisfação com as INSTALAÇÕES FÍSICAS PREDIAIS do Hospital (paredes, piso, alvenaria, forro, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	42	2				44	3,9545	0,1004
	Conservação	40	4				44	3,9091	0,0992

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com o MOBILIÁRIO do Hospital (mesas, cadeiras, estantes, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	42	3				45	3,9333	0,1029
	Conservação	42	2				44	3,9545	0,1004
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS ASSISTENCIAIS do Hospital (camas, cadeira de banho, cadeira de rodas...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	38	2			5	45	3,9500	0,1033
	Conservação	37	2			3	42	3,9487	0,1002
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ATENDIMENTO PRESTADO PELA RECEPÇÃO do Hospital considerando o conhecimento do (a) recepcionista	Tempo de Espera						0	0,0000	0,0000
	Qualidade						0	0,0000	0,0000

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS NA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Qualidade						0	0,0000	0,0000
	Sabor/ Temperatura						0	0,0000	0,0000
	Apresentação						0	0,0000	0,0000
	Variedade						0	0,0000	0,0000
Avalie a sua satisfação com a OPERAÇÃO DA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Agilidade						0	0,0000	0,0000
	Limpeza						0	0,0000	0,0000
		719	50	3	0	19	791	NOTA	3,9283

Observação: Os itens "Recepção", "Refeições Servidas na Lanchonete" e "Operação da Lanchonete" não foram contemplados pois não houve execução desses serviços pela concessionária.

Anexo 1 – SPR – Satisfação de Profissionais

 SPR – Satisfação de Profissionais 									
Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação com o ATENDIMENTO DOS FUNCIONÁRIOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Uso do uniforme	51	8	0	2	1	62	3,77	0,23
	Cordialidade/ Atenção	40	22	0	0	0	62	3,65	0,22
Avalie a sua satisfação com a LIMPEZA do Hospital considerando as seguintes áreas	Vestiários/ Banheiros	32	25	5	0	0	62	3,44	0,03
	Áreas de circulação	45	16	1	0	0	62	3,71	0,03
	Salas de procedimentos assistenciais	43	14	2	0	2	61	3,69	0,03
Avalie a sua satisfação com a DISPONIBILIDADE DE MATERIAL DE HIGIENE nos banheiros do Hospital (papel higiênico e sabão)		26	30	4	1	0	61	3,33	0,08

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a RESPOSTA A CHAMADOS DE LIMPEZA considerando a pontualidade e agilidade do serviço	Pontualidade	37	18	1	1	5	62	3,60	0,08
	Agilidade	34	21	1	1	5	62	3,54	0,08
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS considerando os seguintes critérios	Adequação ao cardápio	12	29	11	7	1	60	2,78	0,06
	Temperatura	17	34	7	3	1	62	3,07	0,07
	Apresentação	20	33	6	2	1	62	3,16	0,07
	Pontualidade do fornecimento	29	29	2	1	1	62	3,41	0,08
Avalie a sua satisfação com a SENSACÃO DE SEGURANÇA do Hospital	N/A	46	11	0	1	0	58	3,76	0,34
Avalie a sua satisfação com a qualidade do ENXOVAL disponibilizado pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Higiene	37	15	0	2	6	60	3,61	0,05
	Passadoria	41	12	1	2	6	62	3,64	0,06
	Estado de Conservação	40	13	1	2	6	62	3,63	0,05

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a PONTUALIDADE DO SERVIÇO DE LAVANDERIA do Hospital	Pontualidade	35	9	2	1	9	56	3,66	0,17
Avalie a sua satisfação com as INSTALAÇÕES FÍSICAS PREDIAIS do Hospital (paredes, piso, alvenaria, forro, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	50	8	1	0	0	59	3,83	0,03
	Conservação	50	11	0	0	0	61	3,82	0,03
Avalie a sua satisfação com o MOBILIÁRIO do Hospital (mesas, cadeiras, estantes, ...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	49	11	1	1	0	62	3,74	0,03
	Conservação	53	8	0	1	0	62	3,82	0,03
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS ASSISTENCIAIS do Hospital (camas, monitores, ventiladores...) considerando os seguintes critérios	Funcionamento/ Disponibilidade	41	13	4	2	1	61	3,55	0,03
	Conservação	49	9	0	1	1	60	3,80	0,03

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie sua satisfação quanto aos SERVIÇOS DE MANUTENÇÃO do hospital (predial, mobiliário e equipamentos) considerando os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	41	18	0	1	1	61	3,65	0,08
	Capacidade de Resolução	41	18	0	1	1	61	3,65	0,08
Avalie a sua satisfação com a QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DO HELP DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	33	24	3	1	0	61	3,46	0,03
	Cortesia, empenho e atenção	39	21	0	2	0	62	3,56	0,03
	Conhecimento	36	23	1	2	0	62	3,50	0,03
Avalie a sua satisfação com a QUALIDADE DOS SERVIÇOS DE ATENDIMENTO DO SERVICE DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Conforme prazo previsto	30	23	4	1	0	58	3,41	0,03
	Cortesia, empenho e atenção	33	23	0	2	0	58	3,50	0,03
	Conhecimento	32	21	3	2	0	58	3,43	0,03

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a FACILIDADE DE CONTACTAR O HELP DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Canal de comunicação/ atendimento	40	18	0	1	2	61	3,64	0,04
	Tempo de espera	37	20	2	1	2	62	3,55	0,04
Avalie a sua satisfação com a FACILIDADE DE CONTACTAR O SERVICE DESK do hospital segundo os seguintes critérios	Sistema Telefônico	38	15	1	1	5	60	3,64	0,03
	Sistema Web	24	20	4	1	10	59	3,37	0,03
	Tempo de espera	25	25	4	1	5	60	3,35	0,03
Avalie a sua satisfação com os EQUIPAMENTOS, SISTEMAS E DISPOSITIVOS DE TECNOLOGIA DISPONIBILIZADOS pelo Hospital considerando os seguintes critérios	Disponibilidade	33	21	1	3	0	58	3,45	0,10
	Atualização (Exceto atualizações programadas)	29	25	3	3	0	60	3,33	0,10
Avalie a sua satisfação com a qualidade do SERVIÇO DE COLETA DE RESÍDUOS do Hospital considerando os seguintes critérios	Regularidade/ Confiabilidade	34	22	1	1	3	61	3,53	0,11
	Disponibilidade de lixeiras segregadas	38	20	0	1	2	61	3,61	0,11

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS DE ARMAZENAGEM do Hospital (Farmácia Central e Almoxarifado) segundo os seguintes critérios	Organização/ Instalações	33	19	1	0	7	60	3,60	0,05
	Controle	28	23	1	1	7	60	3,47	0,05
Avalie a sua satisfação com a qualidade dos SERVIÇOS DE DISTRIBUIÇÃO DE MEDICAMENTOS E MATERIAIS HOSPITALARES do Hospital (Farmácia Central e Almoxarifado) segundo os seguintes critérios	Pontualidade	26	24	6	1	5	62	3,32	0,05
	Agilidade	26	23	6	1	5	61	3,32	0,05
Avalie a sua satisfação com a qualidade do PREENCHIMENTO DOS DADOS DOS PACIENTES pela recepção (preenchimento completo e consistência dos dados)	N/A	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Avalie a satisfação com a qualidade do SERVIÇO DE ESTACIONAMENTO do Hospital considerando os seguintes critérios	Tempo de espera	17	10	0	0	22	49	3,63	0,11
	Cuidado com o veículo	18	10	0	0	22	50	3,64	0,11

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação com as REFEIÇÕES SERVIDAS NA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Qualidade	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
	Sabor/ Temperatura	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
	Apresentação	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
	Variedade	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Avalie a sua satisfação com a OPERAÇÃO DA LANCHONETE do Hospital considerando os seguintes critérios	Agilidade	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
	Limpeza	0	0	0	0	0	0	0,00	0,00
Avalie a sua satisfação com as MÁQUINAS DE CONVENIÊNCIA do Hospital segundo os critérios	Qualidade dos alimentos	15	20	4	0	14	53	3,28	0,03
	Variedade	15	17	8	0	13	53	3,18	0,03
	Facilidade de uso	17	15	7	1	12	52	3,20	0,03
Avalie a sua satisfação com o SERVIÇO DE ZELADORIA do Hospital segundo a organização e o controle de entrega de roupa e enxoval		27	12	0	1	8	48	3,63	0,11

Perguntas	Critérios	Satisfeito	Adequado	Insatisfeito	Muito Insatisfeito	N/A	Total Respostas	Nota	Nota Ponderada
Avalie a sua satisfação dos serviços de REPROGRAFIA E IMPRESSÃO DA CENTRAL DE REPROGRAFIA do Hospital considerando a volumetria máxima permitida por mês e os seguintes critérios	Disponibilidade de Papel e Tinta	21	15	0	1	12	49	3,51	0,04
	Agilidade e pontualidade	18	16	2	1	13	50	3,38	0,03
	Qualidade de impressão	19	16	0	1	14	50	3,47	0,04
		1740	976	112	64	231	3123	NOTA	3,5419

Obs.: Os resultados referentes aos itens “Refeições Servidas na Lanchonete” e “Operação da Lanchonete” não foram contemplados pois não houve a execução desses serviços pela concessionária.

ANEXO 2 - AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO GERENCIAL E OPERACIONAL DA CONCESSIONÁRIA- NOVO METROPOLITANO



Resultado do Índice de Desempenho – Janeiro/2017

Variação da Nota de 1 a 4 - **NOTA: 3,95**

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17		
					4	3	2	1	média %	Nota	
Qualidade Técnica	IQT001 A	Limpeza	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de limpeza do hospital.	0,82%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	99,12%	4,00	
	IQT001 B	Limpeza	Indicador utilizado para medir a qualidade de limpeza das áreas do Hospital.	0,82%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	99,78%	4,00	
				Indicador utilizado para medir a gramatura das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%		4,00
	IQT002 A	Serviço de Nutrição e Dietética	Indicador utilizado para medir a quantidade calórica das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	98,48%		4,00
			Indicador utilizado para medir a variedade das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%			4,00
			Indicador utilizado para medir a temperatura das refeições servidas no Hospital.	0,14%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%			4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17		
					4	3	2	1	média %	Nota	
Qualidade Técnica	IQT002 B	Serviço de Nutrição e Dietética	Indicador utilizado para verificar se foi detectada inconformidade nos alimentos do Hospital por meio de exame microbiológico.	0,55%	Conforme	-	-	Não Conforme	Conforme	4,00	
	IQT002 C	Serviço de Nutrição e Dietética	Indicador utilizado para avaliar se as dietas previstas para pacientes estão sendo cumpridas.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	99,86%	4,00	
				Indicador utilizado para avaliar se as dietas previstas para acompanhantes estão sendo cumpridas.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT003	Segurança	Indicador utilizado para quantificar o número de eventos graves ocasionados por negligência ou não cumprimento das obrigações previstas pela SPE.	1,64%	0	≤ 1	≤ 2	≥ 3	0	4,00	
	IQT004 A	Lavanderia e Rouparia	Indicador utilizado para medir o percentual de leitos e salas de cirurgia do Hospital que ao longo do mês relataram falta de enxoval.	0,82%	0%	≤ 5%	≤ 10%	≥ 10%	0,00%	4,00	
	IQT004 B	Lavanderia e Rouparia	Indicador utilizado para medir o percentual de enxoval com qualidade de limpeza adequada.	0,82%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	96,60%	4,00	
IQT005 A	Manutenção Predial	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de instalações e equipamentos prediais críticos.	0,55%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00		

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT005 B	Manutenção Predial	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de instalações e equipamentos prediais não críticos.	0,55%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT005 C	Manutenção Predial	Indicador utilizado para medir o percentual de ordens de manutenção corretiva atendidas no prazo.	0,55%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	98,81%	4,00
	IQT006	TIC (software)	Indicador utilizado para verificar o percentual de funcionalidades implementadas no sistema de gestão hospitalar que estão sendo utilizadas.	1,09%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	91,00%	3,00
	IQT007 A	Service Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamadas internas ao hospital recebidas pelo Service Desk atendidas conforme a matriz de nível de serviço.	0,27%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	97,89%	3,00
	IQT007 B	Help Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamadas internas ao hospital recebidas pelo Help Desk atendidas em até 1 minuto.	0,27%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	99,15%	4,00
	IQT007 C	Service Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamados do Service Desk resolvidos no prazo.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	90,23%	3,00
	IQT007 D	Help Desk	Indicador utilizado para medir o percentual de chamados do help desk resolvidos no prazo.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT008 A	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de equipamentos clínicos e de mobiliário críticos.	0,27%	> 99%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	IQT008 B	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento do plano de manutenção preventiva de equipamentos clínicos e mobiliário não críticos.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT008 C	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de cumprimento no prazo das Manutenções Corretiva em Equipamentos Clínicos e Mobiliário.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	99,09%	4,00
	IQT008 D	Manutenção De Equipamentos e Mobiliário	Indicador utilizado para medir o percentual de equipamentos e mobiliário em conformidade com o especificado no Anexo 09 do Edital de Concessão.	0,27%	> 95%	> 90%	> 80%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	IQT009	Coleta de Resíduos	Indicador utilizado para medir o percentual de coletas de resíduos no hospital que foram executadas conforme programação definida no PGRSS.	1,09%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	IQT010	Recepção	Indicador utilizado para medir o tempo médio de atendimento dos pacientes e público em geral na recepção do hospital.	1,09%	< 5	< 7	< 10	≥ 10	0,00%	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT011 A	Estoque e Logística	Indicador utilizado para medir o percentual de pedidos à farmácia central que foram atendidos no prazo e de forma completa.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	99,39%	4,00
	IQT011 B	Estoque e Logística	Indicador utilizado para medir o percentual de acuracidade em R\$ do estoque físico comparado com o estoque lógico.	0,55%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	99,99%	4,00
	IQT012	Telefonia	Indicador utilizado para medir o percentual de ligações externas recebidas pela Telefonia atendidas em até 1 minuto.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	98,60%	4,00
	IQT013	Estacionamento	Indicador utilizado para medir a quantidade de ocorrências procedentes registradas no Estacionamento no período.	0,55%	0	≤ 2	≤ 5	> 5	0	4,00
	IQT014	Mensageria	Indicador utilizado para medir o percentual de pedidos à mensageria que foram atendidos no prazo e de forma completa.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	99,40%	4,00
	IQT015	Reprografia	Indicador utilizado para medir o percentual de chamados à Reprografia que foram atendidos no prazo e de forma completa.	0,55%	> 98%	> 95%	> 85%	≤ 85%	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Qualidade Técnica	IQT016	CFTV	Indicador utilizado para verificar se as imagens do sistema de CFTV foram armazenadas e se a qualidade atende às especificações do Anexo 05.	0,55%	Conforme	-	-	Não Conforme	Conforme	4,00
	IQT017	Patrimônio	Indicador utilizado para medir o percentual de itens do Hospital que tem cadastro no sistema de controle de patrimônio.	0,55%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	99,99%	4,00
	IQT	-	Nota Final Indicadores de Qualidade Técnica	18,00 %	-	-	-	-	3,91	
Pesquisa Satisfação	SPA								3,93	
	SPR								3,54	
Índice de Qualidade - IQ									3,84	

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Disponibilidade de Utilidades	DU001	Água	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo do mês em que o reservatório de água potável do Hospital esteve acima do limite mínimo estabelecido.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU002	Energia	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo do mês com disponibilidade de fornecimento de energia pela central do Hospital.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003A	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que o fornecimento de Oxigênio pelo reservatório central de Gases Medicinais esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003B	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que o fornecimento de Óxido Nitroso pelo reservatório central de Gases Medicinais esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003C	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que o fornecimento de Ar Comprimido pelo reservatório central de Gases Medicinais esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DU003D	Gases Medicinais	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo em que a bomba de vácuo da Central de Gases Medicinais do Hospital esteve disponível.	1,67%	> 99,5%	> 98%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
	DU	-	Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Utilidades	10,00 %	-	-	-	-	4,00	
Disponibilidade de Estruturas Gerais	DE001	Recursos Humanos	Indicador utilizado para medir a o percentual médio de horas trabalhadas em vista ao previsto dos grupos de serviço do Hospital.	3,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	98,59%	4,00
	DE002	Ar Condicionado	Indicador utilizado para medir a o percentual de tempo em que o gerador central de ar condicionado do Hospital esteve disponível.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	DE003	Elevadores	Indicador utilizado para medir o percentual médio do tempo de disponibilidade dos elevadores do Hospital.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	97,88%	4,00
	DE004	Mobiliário e Equipamentos	Indicador utilizado para medir a disponibilidade de mobiliário e equipamentos em perfeitas condições e dentro do prazo de validade.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	DE005A	Controle de Acesso, controle de ponto e CFTV - Câmeras	Indicador utilizado para medir a média do percentual de horas de funcionamento das câmeras do hospital durante o mês avaliado.	0,50%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	99,95%	4,00
	DE005B	Controle de Acesso, controle de ponto - Catracas	Indicador utilizado para medir a média do percentual de horas de funcionamento das catracas do hospital durante o mês avaliado.	0,50%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	94,17%	3,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
	DE	-	Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Estruturas Gerais	10,00 %	-	-	-	-	3,95	
Disponibilidade de	DA001	Leitos	Indicador utilizado para medir o percentual de leitos disponíveis do Hospital.	5,71%	> 98%	> 95%	> 90%	≤ 90%	100,00 %	4,00
	DA002	Áreas Comuns	Indicador utilizado para medir o percentual de áreas comuns disponíveis do Hospital.	4,29%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	100,00 %	4,00
	DA	-	Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Atendimento	10,00 %	-	-	-	-	4,00	
Disponibilidade	DT001	Serviços de Impressão	Indicador utilizado para medir o percentual médio do tempo de funcionamento das impressoras do Hospital.	2,00%	> 95%	> 90%	> 85%	≤ 80%	99,75%	4,00
	DT002A	Gestão de Rede e Telecom	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo de disponibilidade da rede de dados interna do Hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
Disponibilidade Tecnologia	DT002B	Gestão de Rede e Telecom	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo de disponibilidade da rede de telefonia interna do Hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DT003	Sistemas de Informação	Indicador utilizado para medir o percentual de tempo de disponibilidade dos Sistemas de Informação.	2,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
	DT004	Microinformática	Indicador utilizado para medir o percentual médio do tempo de disponibilidade dos equipamentos de microinformática.	2,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	99,99%	4,00
	DT005A	Service Desk - CA	Indicador utilizado para medir a disponibilidade do canal de atendimento de tecnologia CA no hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	99,89%	4,00
	DT005B	Service Desk - URA	Indicador utilizado para medir a disponibilidade do canal de atendimento de tecnologia URA fornecido no hospital.	1,00%	> 99%	> 97%	> 95%	≤ 95%	100,00 %	4,00
DT	-	Nota Final Indicadores de Disponibilidade de Tecnologia	10,00 %	-	-	-	-	4,00		
Índice de Disponibilidade - IDP									3,99	

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
INDICE DE CONFORMIDADE	IC001	Gerenciamento de riscos e seguros	Indicador utilizado para medir se o Hospital ficou todo o tempo de medição coberto com apólice de seguro.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC002	Certificação	Indicador utilizado para medir se o Hospital ficou todo o tempo de medição certificado na ISO 9001 (Os primeiros 3 anos de operação do Hospital deverão ter nota máxima nesse indicador independente de sua certificação).	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC003	Certificação	Indicador utilizado para medir se o Hospital ficou todo o tempo de medição certificado na ISO 14001 (Os primeiros 3 anos de operação do Hospital deverão ter nota máxima nesse indicador independente de sua certificação).	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC004	Obras e Instalação	Obtenção de certidão de cumprimento das normas de Segurança: Corpo de Bombeiros Militar de Minas Gerais (CBMMG), Polícia Militar de Minas Gerais (PMMG). Formação e treinamento da brigada de incêndio e elaboração do plano de fuga / emergência.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
INDICE DE CONFORMIDADE	IC005	Utilidades	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC006	Manutenção e Conservação Predial	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC007	Administrativo Geral	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC008	Segurança	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC009	Estacionamento	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17		
					4	3	2	1	média %	Nota	
INDICE DE CONFORMIDADE	IC010	Hotelaria	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00	
			nutrição	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
			lanchonete	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
			máquina de conveniência	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	0,54%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC011	Central de Serviços (Service Desk)	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00	

	Código	Grupo	Descrição	Peso ID	Metas				Resultado Janeiro/17	
					4	3	2	1	média %	Nota
INDICE DE CONFORMIDADE	IC012	Reprografia e Impressão	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC013	Rede de Dados e telecomunicações	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC014	Data Center e Sistemas de Informações	Indicador utilizado para avaliar se o Relatório de Conformidade Operacional do grupo de serviço apresentou os dados exigidos e de forma plena, segundo as diretrizes do Anexo 6 e do Anexo 5 do Edital de Concessão.	2,14%	Conforme	-	-	Não Conforme	100,00 %	4,00
	IC	-	Nota Final Indicadores de Conformidade	30,00 %	-	-	-	-	4,00	